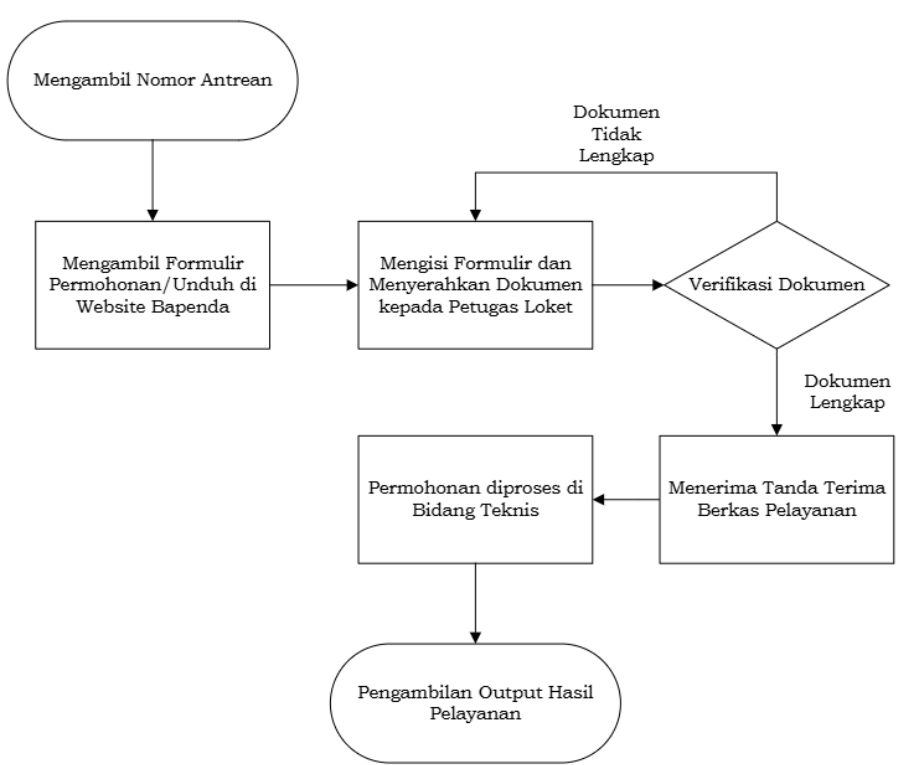


5. Standar Pelayanan Permohonan Keterangan Lunas PBB-P2

Nama Unit Pelayanan	Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang
Jenis Layanan	Permohonan Keterangan Lunas PBB-P2
Deskripsi Layanan	Pelayanan administratif untuk memvalidasi riwayat pembayaran pajak dan menerbitkan Surat Keterangan Lunas PBB-P2 yang sah bagi wajib pajak sebagai bukti pemenuhan kewajiban perpajakan daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1.	Persyaratan	1. Mengajukan Surat Permohonan yang ditulis dalam Bahasa Indonesia ditujukan kepada Walikota melalui Bapenda, dan dalam hal Surat Permohonan ditandatangani oleh bukan Subjek Pajak atau Wajib Pajak, harus dilampiri dengan Surat Kuasa; 2. Fotocopy KTP atau Identitas diri lainnya; 3. Fotocopy SPPT Tahun sebelumnya; 4. Bukti Pembayaran Pelunasan Pajak berupa STTS, e-STTS atau Bukti Pembayaran lainnya yang sah; 5. Dokumen Lainnya yang diperlukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Mengambil Nomor Antrean]) --> B[Mengambil Formulir Permohonan/Unduh di Website Bapenda] B --> C[Mengisi Formulir dan Menyerahkan Dokumen kepada Petugas Loker] C --> D{Verifikasi Dokumen} D -- "Dokumen Tidak Lengkap" --> C D -- "Dokumen Lengkap" --> E[Menerima Tanda Terima Berkas Pelayanan] E --> F[Permohonan diproses di Bidang Teknis] F --> G([Pengambilan Output Hasil Pelayanan]) </pre> 1. Wajib Pajak atau kuasanya mengambil nomor antrean pelayanan PBB-P2 pada mesin antrean yang tersedia di ruang lobi Mall Pelayanan Publik (MPP); 2. Wajib Pajak mengambil formulir permohonan secara langsung melalui Petugas Informasi/Loker, atau mengunduh formulir digital secara mandiri melalui laman resmi Bapenda (bapenda.tangerangkota.go.id) atau (pbb.tangerangkota.go.id);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Wajib Pajak mengisi formulir secara lengkap, kemudian menyerahkan formulir beserta seluruh dokumen persyaratan kepada petugas loket pelayanan Bapenda; 4. Petugas loket pelayanan memeriksa kelengkapan berkas. Jika lengkap, petugas mencetak dan menyerahkan Surat Tanda Terima Berkas Pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai bukti resmi pendaftaran; 5. Petugas loket meneruskan berkas permohonan kepada tim teknis Bidang Pendataan, Verifikasi dan Pengolahan Data. Selanjutnya, tim teknis melakukan verifikasi data, dan menerbitkan Rincian Pembayaran; 6. Wajib Pajak datang kembali ke loket pengambilan dengan menunjukkan Surat Tanda Terima Berkas, kemudian petugas loket penyerahan menyerahkan produk output berupa keterangan lunas/rincian pembayaran PBB-P2 kepada Wajib Pajak atau Wajib Pajak dapat mendownload secara mandiri pada Aplikasi Tangerang Live.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Estimasi)* 1 (satu) hari kerja sejak berkas dilanjutkan ke bidang teknis <i>)* perkiraan waktu pelayanan adalah waktu penyelesaian apabila berkas persyaratan dan informasi data yang dilampirkan oleh wajib pajak dinyatakan lengkap dan tidak memerlukan pendalaman, penelitian, dan verifikasi lapangan.</i>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Lunas PBB/Rincian Catatan Pembayaran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melalui Kotak Saran; 2. Melalui email: bapenda.tangerangkota.go.id, 3. Instagram: @bapenda_tangerangkota; 4. Melalui Aplikasi Tangerang Live, Laksa (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda); 5. Melalui website bapenda.tangerangkota.go.id; 6. Melalui Nomor Whatapp CS Bapenda: 082133335530 atau CS Penyuluhan 0813996440; 7. Hari adalah hari kerja.

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 4. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Tahun 2023 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Nomor 10); 5. Peraturan Wali Kota Nomor 63 Tahun 2025 tentang Tata cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Berita Daerah Kota Tangerang Tahun 2025 Nomor 63); 6. Peraturan Wali Kota Nomor 114 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (Berita Daerah Kota Tangerang Tahun 2023 Nomor 114) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Nomor 64 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 114 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (Berita Daerah Kota Tangerang Tahun 2025 Nomor 64).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana: 1. Meja dan Kursi 2. Komputer 3. Mesin Scanner 4. Printer Prasarana: 1. Ruang Tunggu Berpendingin Udara 2. Ruang Menyusui Fasilitas: 1. Tempat Bermain Anak di Ruang Tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki kompetensi: 1. Manajemen Pelayanan Prima; 2. Menguasi peraturan/ketentuan tentang Tata Cara Pemungutan PBB-P2 dan BPHTB.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh Kabid Pelayanan Melalui Subbid Pendaftaran dan Pelayanan terkait persyaratan pelayanan; 2. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh Kabid Pendataan, Verifikasi dan Pengolahan Data melalui Subbid Verifikasi, Subbid Pendataan, dan Subid Pengolahan Data terhadap akurasi keabsyahan data/dokumen pelayanan; 3. Pengawasan dan Pengendalian teknis oleh Kepala Bidang Evaluasi dan Pelporan, Keberatan dan Pengendalian melalui Subbid Keberatan dan Subbid Pengendalian terhadap berkas yang memerlukan pendalaman terhadap data objek pajak; 4. Pengawasan fungsional dan evaluasi kepatuhan prosedur pelayanan secara berkala oleh Sekretaris Badan dan Kepala Badan Pendapatan Daerah.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 6 (enam) orang Petugas Pelaksana Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kepastian proses pelayanan Permohonan Keterangan Lunas Pembayaran PBB-P2 secara tepat waktu; 2. Menjamin bahwa proses pelayanan tidak menimbulkan resiko fisik, hukum maupun kerugian bagi pengguna layanan; 3. Memberikan perlindungan hak kepada wajib pajak/ masyarakat untuk mendapatkan perlakuan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi atas layanan yang diberikan, dan menjamin tidak adanya pungutan biaya administrasi (gratis).
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data pribadi/dokumen wajib pajak (KTP, bukti kepemilikan tanah/sertifikat, AJB, dan bukti peralihan lainnya dijamin aman; 2. Ketersediaan fasilitas gedung pelayanan publik yang aman, ramah anak, dan nyaman bagi pemohon, dilengkapi dengan sistem proteksi kebakaran (APAR), jalur evakuasi bencana, serta pantauan CCTV; 3. Jaminan kepastian hukum atas keabsahan dokumen produk Surat Keterangan Lunas PBB/Rincian Pembayaran yang diterbitkan sebagai dokumen autentik perpajakan daerah yang sah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Pelayanan: - sistem antrean digital untuk mengukur kecepatan durasi pelayanan petugas dalam melayani wajib pajak; - sistem monitoring pelayanan untuk memonitor proses pelayanan. 2. Audit kinerja mingguan berupa rekapitulasi jumlah permohonan keterangan lunas yang masuk dibandingkan dengan dokumen yang berhasil diselesaikan guna memastikan kepatuhan Service Level Agreement (SLA) tepat 1 hari kerja; 3. Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 (satu) kali dalam setahun, dan tindak lanjut bulanan terhadap laporan pengaduan yang masuk melalui melalui Kotak Saran, Buku Tamu Website Kota Tangerang, maupun aplikasi Laksa.